

INHALTSVERZEICHNIS

Seite

<i>Abbildungsverzeichnis.....</i>	<i>-III-</i>
<i>Tabellenverzeichnis.....</i>	<i>-IV-</i>
1. Einleitung.....	-1-
1.1. Problemstellung.....	-1-
1.2. Zielsetzung.....	-3-
1.3. Methodische Vorgehensweise.....	-4-
2. Prozessoptimierung für optimale Arbeitsprozesse und Qualität in einem Paket-Logistikunternehmen.....	-5-
2.1. Geschäftsprozessmanagement.....	-5-
2.1.1. Geschäftsprozessoptimierung.....	-10-
2.1.2. Arbeitsprozesse / Geschäftsprozesse.....	-17-
2.1.3. Aufbauorganisation.....	-19-
2.1.4. Ablauforganisation.....	-25-
2.2. Qualität.....	-31-
2.2.1. ISO Qualitätsnormen.....	-33-
2.2.2. Qualitätsmanagement.....	-36-
2.2.3. Qualitätscontrolling.....	-41-
2.3. Paket- Logistikunternehmen.....	-44-
2.3.1. Dienstleistung.....	-44-
2.3.2. Zustellung / Produktion.....	-46-
2.3.3. Aufbauorganisation.....	-48-
3. Ermittlung des Ist – Zustandes.....	-49-
3.1. Vorgehensweise	-49-
3.2. Praktisches Beispiel.....	-53-

II

4.	Möglichkeiten zur Prozessverbesserung.....	-54-
4.1.	Maßnahmen.....	-55-
4.2.	Ergebnisse.....	-57-
4.3.	Konsequenzen.....	-58-
<i>Literaturverzeichnis.....</i>		<i>-V-</i>

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

	Seite
Abb. 1: Das Prozessmanagement.....	-6-
Abb. 2: Der Arbeits- oder Geschäftsprozesse.....	-19-
Abb. 3: prozessorientierte Aufbauorganisation.....	-21-
Abb. 4: Das Stabliniensystem.....	-23-
Abb. 5: Arten der Ablauforganisation.....	-27-
Abb. 6: Übersicht der Qualitätsnormen.....	-35-
Abb. 7: Struktur eines prozessorientierten QM – Systems.....	-38-
Abb. 8: Grundsätze des Qualitätsmanagements.....	-40-
Abb. 9: Aufbauorganisation eines österreichischen Paketdienstes.....	-48-
Abb. 10: Ablauf der Ist – Zustandsanalyse.....	-52-

IV

TABELLENVERZEICHNIS

Seite

Tab. 1:	Vorgang bei Prozessoptimierung.....	-16-
Tab. 2:	Übersicht der Qualitätsmerkmale.....	-33-

LITERATURVERZEICHNIS

- Guido Fischermanns: Praxishandbuch Prozessmanagement. 9 Auflage
- Roman Stöger, Prozessmanagement, 3. Auflage
- Walter Geiger, Willi Kotte, Handbuch Qualität
- Dorit Spiller, Petra Bock, Effiziente Arbeitsabläufe
- Karl Werner Hansmann, Industrielles Management, 8. Auflage;
- Jörg Becker, Martin Kugeler, Michael Rosemann, Prozessmanagement.
Ein Leitfaden zur prozessorientierten Organisationsgestaltung. 6. Auflage
- Gerd F. Kamiske / Gunnar Umbreit, Qualitätsmanagement eine
multimediale Einführung, 4. Auflage, ISBN 978-3-446-41499-0
- Thomas Allweyer, Geschäftsprozessmanagement,
- Walter Eversheim, Prozessorientiertes Qualitätscontrolling, ISBN: 3-540-
63062-7
- Hermann J. Schmelzer, Wolfgang Sesselmann,
Geschäftsprozessmanagement in der Praxis
- Karl W. Wagner, Gerold Patzak, Performance Excellence – Der
Praxisleitfaden zum effektiven Prozessmanagement.
- Walter Geiger, Willi Kotte, Handbuch Qualität,
- Harry Braverman, Die Arbeit im modernen Produktionsprozess
- www.stmwivt.bayern.de/.../Web.../Qualitaetsmanagement_KMU.pdf
12.10.2011
- http://quality.kenline.de/seiten_d/qualitaet_definition.htm 12.10.2011
- <http://www.wirtschaftslexikon24.net/d/qualitaet/qualitaet.htm> 14.10.2011
- www.wiwi.uni-bielefeld.de/fileadmin/emeriti/frohn/qualitaet.pdf
17.10.2011
- swt.cs.tu-berlin.de/lehre/mwsp/ws0304/folien/QS.pdf 17.10.2011

VI

- www.iso.org 19.10.2011
- <http://www.controllingportal.de/Fachinfo/Funktional/Qualitaetscontrolling.html> 25.10.2011
- <http://www.mkonetzny.de/aufsatz/qualctr.htm> 30.10.2011
- <http://www.gruenderszene.de/operations/die-top-5-methoden-der-prozessoptimierung> 4.12.2011
- <http://www.uni-protokolle.de/Lexikon/Gesch%E4ftsprozess.html> 5.12.2011
- www.eduhi.at/dl/Organisation_-_Elemente_und_Grundsaeetze.ppt 12.12.2011
- <http://www.wirtschaftslexikon24.net/d/aufbauorganisation/aufbauorganisation.htm> 15.12.2012
- <http://www.bwl-betriebswirtschaft.de/aufbauorganisation.html> 20.12.2012
- epub.ub.uni-muenchen.de/4686/1/Kuepper_4686.pdf 12.01.2012
- www.fh-lu.de/fb1/.../buch_ABWL_Orga_Fertigung_SS08.pdf 20.01.2012
- www.eduhi.at/dl/trad_aufb.pdf 28.01.2012
- www.ita.pagimo.de/inprodi/download/M_Ist.pdf 08.02.2012
- www.wikipedia.org/kepdienste 15.02.2012

VII

Erklärung zur selbständigen Anfertigung

Ich erkläre hiermit, dass ich die gegenständliche Arbeit ohne fremde Hilfe angefertigt und nur die im Literaturverzeichnis angeführten Quellen und Hilfsmittel benutzt habe.

Alle wörtlich oder sinngemäß übernommenen Textstellen habe ich als solche kenntlich gemacht.

Diese Arbeit wurde in gleicher oder ähnlicher Form noch bei keinem anderen Prüfer als Prüfungsleistung eingereicht und ist auch noch nicht veröffentlicht.

Salzburg, am

.....

Rade Radic